

AKUNTABILITAS KINERJA APARAT DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN SENDANGAN KECAMATAN KAWANGKOAN

Oleh

*Bill Christian Rondonuwu*¹

*M.T. Lopian*²

*Josef Kairupan*³

Abstrak

Kepemerintahan yang baik (good governance) merupakan isu sentral yang paling mengemuka dalam pengelolaan administrasi publik dewasa ini. Tuntutan gencar yang dilakukan oleh masyarakat kepada pemerintah untuk melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan yang baik adalah sejalan dengan meningkatnya tingkat pengetahuan dan pendidikan masyarakat, selain adanya pengaruh globalisasi. Pola lama penyelenggaraan pemerintah, kini sudah tidak sesuai lagi dengan tatanan masyarakat yang telah berubah. Oleh karena itu, tuntutan ini merupakan hal yang wajar dan sudah seharusnya direspon oleh pemerintah dengan melakukan perubahan yang terarah pada terwujudnya penyelenggaraan pemerintah yang baik. Kelurahan sebagai wilayah administratif tingkat paling rendah dalam struktur pemerintahan, harus dapat memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Para aparatur harus dapat memperlihatkan kinerja yang baik.

Buruknya kinerja pelayanan publik antara lain dikarenakan belum terlaksananya akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap unit pelayanan instansi pemerintah karena kualitas kinerja birokrasi pelayanan publik belum memiliki implikasi yang luas dalam mencapai kesejahteraan masyarakat. Penelitian ini mengkaji tentang akuntabilitas yang dilaksanakan pada kantor Kelurahan Sendangan serta dampaknya dalam pelayanan public. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk dalam menggali lebih dalam informasi dari para informan serta mendapatkan jawaban yang sebenar-benarnya mengenai akuntabilitas di Kelurahan Sendangan. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Pemerintah Kelurahan Sendangan Kecamatan Kawangkoan telah melaksanakan system akuntabilitas sesuai dengan peraturan yang ada, namun dengan keterbatasan sumberdaya, maka menghambat pelayanan yang prima kepada masyarakat.

Kata Kunci : Akuntabilitas, Kinerja, Pelayanan Publik

¹ Mahasiswa Prog. Studi Ilmu Pemerintahan Fispol - Unsrat

² Ketua Penguji/ Pembimbing Skripsi

³ Sekretaris Penguji/ Pembimbing Skripsi

PENDAHULUAN

Akuntabilitas publik merupakan landasan utama proses penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Karena itu aparat pemerintah harus mempertanggungjawabkan seluruh aktivitas dan pelaksanaan kerjanya kepada publik. Dalam konteks organisasi pemerintahan sendiri, akuntabilitas public merupakan pemberian informasi atas aktivitas dan kinerja pemerintah kepada pihak-pihak yang berkepentingan. Penekanan utama akuntabilitas publik adalah pemberian informasi kepada publik dan konstituen lainnya yang menjadi pemangku kepentingan (stakeholder). Akuntabilitas publik juga terkait dengan kewajiban untuk menjelaskan dan menjawab pertanyaan mengenai apa yang telah, sedang, dan direncanakan akan dilakukan organisasi sektor public (Mahmudi,2002:9).

Tanggungjawab masyarakat untuk melakukan kontrol terhadap lembaga pemerintah merupakan wujud dari bentuk partisipasi masyarakat. Hal ini amat penting memperoleh perhatian kita bersama, karena akuntabilitas itu sendiri tidak hanya diperlukan bagi pemerintah saja akan tetapi juga bagi masyarakat. Akuntabilitas bagi masyarakat seharusnya dibarengi dengan adanya sarana akses yang sama bagi seluruh masyarakat untuk melakukan kontrol terhadap pemerintah. Jika akses dan saluran ini diberikan oleh pemerintah, maka sarana tersebut bisa dimanfaatkan untuk berperan serta dan melakukan kontrol. Akses dan saluran ini perlu diadakan oleh pemerintah agar semua kelompok masyarakat mempunyai hak dan kesempatan yang sama dalam memanfaatkan saluran tersebut

Dengan akuntabilitas diartikan bahwa suatu instansi pemerintah telah menetapkan dan mempunyai visi, misi,tujuan dan sasaran yang jelas terhadap program kerja yang telah, sedang, atau yang akan dijalankan. Dengan

akuntabilitas juga akan dapat diukur bagaimana mereka menyelenggarakan dan mempertahankan (memegang) tanggungjawab mereka terhadap pencapaian hasil.

Meluasnya praktik-praktik KKN (korupsi, kolusi dan nepotisme) dalam kehidupan birokrasi publik semakin mencoreng image masyarakat terhadap birokrasi publik. Disadari bahwa kondisi penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparat yang belum memadai. Hal ini, terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa, seperti : prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang kurang responsive dan lain-lain, sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap citra pemerintah

Banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat terhadap pelayanan dari pemerintah baik yang secara langsung maupun melalui media massa menimbulkan citra yang buruk kepada pemerintah. Padahal di sisi lainnya masyarakat merindukan pelayanan publik yang baik dengan adanya keseimbangan antara kekuasaan (power) yang dimiliki dengan tanggung jawab yang mesti diberikan kepada masyarakat yang dilayani. Pegawai Negeri sebagai aparat birokrasi selain sebagai aparat negara dan abdi negara, memiliki peran sebagai abdi masyarakat. Sehingga kepada kepentingan masyarakatlah aparat birokrasi harusnya mengabdikan diri. Aparat birokrasi diharapkan memiliki jiwa pengabdian dan pelayanan kepada masyarakat.

Untuk mengatasi kondisi tersebut perlu dilakukan upaya perbaikan kualitas

penyelenggaraan pelayanan publik yang berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima sebab pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah yang wajib diberikan sebaik-baiknya oleh penyelenggaraan negara. Salah satu upaya Pemerintah adalah dengan melakukan penerapan prinsip-prinsip good governance (pemerintahan yang baik), yang diharapkan dapat memenuhi pelayanan yang prima terhadap masyarakat ataupun publik. Untuk itu, aparatur negara diharapkan semakin efisien dan efektif melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dalam menyelenggarakan pemerintahan, pembangunan, dan pengayoman kepada masyarakat (public) untuk mewujudkan terselenggaranya pemerintahan yang baik (good governance), serta memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Dan diharapkan melalui penerapan tata pemerintahan yang baik dapat mengembalikan dan membangun kembali kepercayaan masyarakat kepada penyelenggara pemerintahan.

Dari Pengamatan sementara di lapangan, sering dijumpai adanya berbagai keluhan dari masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh para aparatur pemerintah Kelurahan Sendangan. Kurangnya pengetahuan aparat dalam pengurusan berbagai keperluan administrasi menyebabkan masyarakat merasa tidak dilayani dengan baik. Selain itu pengurusan surat-surat seperti pengurusan berkas pembuatan E-KTP, Akte-akte, Berkas Kartu Keluarga serta keterangan penghasilan yang seharusnya tidak banyak bahkan gratis serta selesai dalam beberapa jam, tidak terlaksana dengan baik. Aparat Desa terkadang mengutip dana dari masyarakat dalam hal pengurusan tersebut agar cepat siap. Kurangnya pertanggungjawaban yang jelas dalam hal biaya administrasi sangat dikeluhkan masyarakat. Masyarakat juga mengeluhkan

prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, kurang informatif, kurang akomodatif, dan terbatasnya fasilitas, sarana, dan prasarana sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu, dan biaya), serta tindakan-tindakan yang berindikasikan penyimpangan dan KKN.

Berdasarkan fenomena-fenomena yang terjadi di lapangan, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Akuntabilitas dan Transparansi dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Sendangan Kecamatan Kawangkoan.”

Dari latar belakang di atas, maka dirumuskan yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah: “Apa penyebab lemahnya akuntabilitas kinerja aparatur dalam pelayanan publik di Kelurahan Sendangan Kecamatan Kawangkoan?”

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

Untuk mengetahui penyebab-penyebab lemahnya akuntabilitas kinerja aparat dalam pelayanan publik di Kelurahan Sendangan Kecamatan Kawangkoan.

TINJAUAN PUSTAKA

Konsep Akuntabilitas

Pertanggungjawaban (accountability) secara tradisional istilah tersebut memiliki makna sebagai “sebagai kemampuan untuk memberikan jawaban terhadap perilaku atau tindakan seseorang (*answerability for one's actions or behavior*)” (Jabbara & Dwivedi, 1989 : 5).

Akuntabilitas menurut Widodo (2001:30) didefinisikan sebagai perwujudan kewajiban untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan melalui media pertanggungjawaban yang dilaksanakan secara periodik.

Akuntabilitas merupakan persyaratan yang fundamental dalam mencegah

penyalahgunaan kekuasaan dan untuk menjamin bahwa kekuasaan itu ditujukan secara langsung untuk pencapaian tujuan dengan tingkat efisiensi, kejujuran dan kebijaksanaan yang setinggi mungkin (*accountability is the fundamental prerequisite for preventing the abuse of delegated power and for ensuring in stead that power is directed toward the achievement of broadly accepted national goals with the greatest possible degree of efficiency, effectiveness, probity and prudence*) (Jabbra and Dwivedi, 1989 : 8). Oleh karena itu, syarat yang mendasar dari demokrasi terletak pada responbilitas publik, akuntabilitas para aparat pemerintahan dan pelayanan publik.

Selain itu, akuntabilitas harus pula menyajikan penjelasan tentang realisasi kegiatan dengan rencana serta keberhasilan dan kegagalan dalam pencapaian sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan.

3. Jenis Akuntabilitas

Menurut Jabbra dan Dwivedi (1989:5-8) akuntabilitas dibagi menjadi lima macam, yaitu :

1. Akuntabilitas Administratif

Bahwa dalam rangka pertanggungjawaban organisasi diperlukan pertanggungjawaban yang dimulai dari pusat ke unit-unit di bawahnya. Untuk membatasi hubungan yang bersifat hirarki internal agar lebih jelas, maka dapat di bentuk jaringan yang informal. Oleh karenanya prioritas ditentukan pada tingkat yang lebih tinggi diutamakan pada jenjang yang paling atas dan diikuti terus sampai kebawah, dan pengawasan dilaksanakan secara intensif agar aparat tetap menuruti perintah yang diberikan. Demikian pula bilamana terjadi pelanggaran akan diberikan peringatan mulai dari yang paling ringan sampai

kepemecatan.

2. Akuntabilitas Legal

Setiap tindakan administrsi dari aparat pemerintahan harus dipertanggungjawabkan dihadapan legislative atau didepan Mahkamah. Pelanggaran kewajiban-kewajiban hukum ataupun keterbatasan kemampuannya memenuhi keinginan Badan Legislatif maka pertanggungjawaban aparat atas tindakan-tindakannya dapat dilaksanakan didepan pengadilan ataupun proses revisi peraturan yang dianggap bertentangan dengan undang-undang.

3. Akuntabilitas Politik

Para aparat dalam menjalankan tugas-tugas dan kewajibannya harus mengakui adanya kekuasaan politik untuk mengatur, menetapkan prioritas dan pendistribusian sumber-sumber dan menjamin adanya kepatuhan pelaksanaan perintah-perintahnya dan tanggungjawab administrasi dan legal harus dapat diterima oleh pejabat politik.

4. Akuntabilitas Profesional

Para aparat profesional berharap dapat memperoleh kebebasan yang lebih besar dalam melaksanakan tugas-tugasnya dan dalam menetapkan kepentingan publik, dan mereka berharap pula adanya masukan-masukan yang baik demi perbaikan. Kode etik profesional dan kepentingan publik, harus berjalan seimbang untuk memilih dari keduanya maka mereka harus mengutamakan akuntabilitasnya kepada kepentingan publik.

5. Akuntabilitas Moral

Pemerintah dituntut untuk mempertanggungjawabkan secara moral atas tindakan-tindakannya. Oleh sebab itu setiap tindakan aparat hendaknya

didasarkan pada prinsip-prinsip moral dan etika sebagaimana diakui oleh konstitusi dan peraturan-peraturan lainnya serta diterima oleh publik sebagai norma dan perilaku sosial yang telah matang. Oleh karena itu tidak berlebihan bila publik berharap agar perilaku para politisi dan aparat pemerintah didasarkan atas nilai-nilai moral. Akuntabilitas moral perlu dikembangkan untuk menghindari penyimpangan kepentingan.

Konsep Kinerja

1. Pengertian Kinerja

Pengertian kinerja menurut A. Dale Timple (1992:231) dipersamakan dalam Bahasa Inggris yaitu "*performance*". Kata *performance* sendiri bila dilihat dalam Kamus Bahasa Inggris diartikan sebagai daya guna, prestasi atau hasil (Echols dan Shadily, 1986:97).

Sehubungan dengan pernyataan hal diatas, Aman Sudarto (1999:2) menjelaskan bahwa kinerja adalah sebagai hasil atau unjuk kerja dari suatu orang yang dilakukan oleh individu, yang dapat ditunjukan secara konkrit dan dapat diukur.

Berdasarkan hal diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah perbuatan, penampilan, prestasi, daya guna dan unjuk kerja dari suatu organisasi atau individu yang dapat ditunjukan secara nyata dan dapat diukur. Adapun beberapa jenis kinerja menurut Aman Sudarto (1999:3) :

1. Kinerja organisasi, yaitu hasil kerja konkrit yang dapat diukur dari organisasi dan dapat dipengaruhi oleh kinerja sebagai alat ukur, sehingga ukuran kinerja tersebut dapat bersifat kuantitatif atau kualitatif dan tidak selalu mencerminkan potensi orang.

2. Kinerja proses, yaitu hasil kerja konkrit yang dapat diukur dari bekerjanya mekanisme kerja organisasi dipengaruhi oleh kinerja individu dan membutuhkan standart kinerja sebagai alat ukur sehingga ukuran kinerja lebih bersifat kualitatif dan tidak selalu mencerminkan potensi organisasi.
3. Kinerja individu, yaitu hasil kerja konkrit dan dapat diukur dari hasil kerja individu (produktivitas kerja), dipengaruhi oleh berbagai faktor dalam diri individu yang membutuhkan standart kerja sebagai alat ukur sehingga ukuran kinerja bersifat kualitatif dan tidak selalu mencerminkan potensi individu.

Dari sini dapat dilihat bagaimana kriteria kinerja yang bermutu dan standart kinerja yang digunakan sebagai acuan oleh pegawai yang digunakan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dapat disimpulkan bahwa pegawai merupakan faktor utama untuk mencapai kinerja yang bermutu.

Dengan melihat berbagai penjelasan diatas, dapat digambarkan bahwa kriteria kinerja yang baik dapat dicapai dengan dimulai dari peningkatan sumber daya manusianya. Dalam hal ini, pegawai sebagai subyek yang harus ditingkatkan mutunya. Dengan peningkatan mutu sumber daya manusia dari pegawai maka mutu kinerja yang unggul dapat dicapai.

2. Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan public atau public services untuk masa sekarang ini masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komprehensif hal ini dibuktikan ketika timbul berbagai tuntutan pelayanan public sebagai tanda ketidakpuasan masyarakat. Harus diakui, bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terus mengalami pembaharuan baik dari sisi paradigma maupun dari format

pelayanan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan didalam pemerintah itu sendiri. Meskipun demikian, pembaharuan yang dilihat dari kedua sisi belumlah memasukan bahkan masyarakat masih di posisikan sebagai pihak yang tidak berdaya. Kecendrungan seperti ini terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan yang dilayani. Oleh karena itu pada dasarnya dibutuhkan reformasi pelayanan public dengan mengembalikan dan mendudukan “pelayanan” dan yang “dilayani” ke pengertian yang sesungguhnya. Pelayanan yang seharusnya ditujukan pada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat pada Negara (Inu Kencana Syafie, 1995:5) meskipun sesungguhnya Negara berdiri untuk kepentingan masyarakat.

Yang menjadai pertanyaan apakah pelayanan public itu ? menurut Kotler dalam Sampara Lukman (2008:8) Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Sampara berpendapat, pelayanan merupakan suatu kegiatan yang terjadi dalam suatu interaksi langsung antar seornag dengan yang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sementara dalam kamus besar bahas Indonesia dijelaskan pelayanan sebagi hal cara, atau hasil pekerjaan melayani.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini berfokus pada Akuntabilitas Kinerja dalam pelayanan Publik di Kelurahan Sendangan Kecamatan Kawangkoan. Dalam penelitian ini definisi akuntabilitas yang digunakan adalah definisi yang di kemukakan oleh Jabbara dan Dwivedi yaitu perwujudan kewajiban

untuk mempertanggungjawabkan dan menerangkan kinerja dan tindakan seseorang/badan hukum/pimpinan suatu organisasi kepada pihak yang memiliki hak dan kewenangan untuk meminta keterangan atau pertanggungjawaban. yang menjadi informan kunci dalam penelitian ini adalah:

- Lurah Sendangan
- 2 orang aparat kelurahan sendangan
- 5 orang masyarakat yang pernah mengurus surat-surat di Kelurahan Sendangan Kecamatan Kawangkoan

Data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Teknik pengumpulan data primer yaitu data yang diperoleh melalui kegiatan penelitian langsung ke lokasi penelitian untuk mencari data-data yang lengkap dan berkaitan dengan masalah yang diteliti. Teknik ini dilakukan melalui:

- a. Observasi
 - b. Wawancara
 - c. Studi Dokumen
- ### **2. Data Sekunder**

Data sekunder adalah data yang diperoleh baik yang belum diolah maupun telah diolah, baik dalam bentuk angka maupun uraian. Dalam penelitian ini data-data sekunder yang diperlukan antara lain literatur yang relevan dengan judul penelitian seperti buku-buku, artikel, makalah, peraturan-peraturan, struktur organisasi, jadwal, waktu, petunjuk pelaksana, petunjuk teknis, dan lain-lain yang memiliki relevansi dengan masalah yang diteliti.

Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa data kualitatif yaitu menguraikan serta menginterpretasikan data yang diperoleh di lapangan dari para informan, hasil pengamatan serta data dokumentasi lainnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Akuntabilitas Kinerja Aparat Kelurahan Sendangan

Peningkatan pelayanan kepada masyarakat melalui pelayanan prima yang berorientasi pada kepuasan masyarakat adalah misi dari Kelurahan Sendangan. Oleh karena itu mengutamakan kepuasan masyarakat memiliki prioritas utama bagi pelayanan yang diberikan Kelurahan. Semua tugas dan kewajiban yang menyangkut pelayanan terhadap publik menjadi tanggungjawab setiap Aparat Kelurahan Sendangan

Terdapat beberapa produk yang dihasilkan oleh Instansi pada tingkat Kelurahan. Tinggi yang dimana mutu dari produk yang dihasilkan tergantung pada tingkat kepuasan publik yang dipengaruhi oleh baik buruknya kinerja aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Selain peningkatan pelayanan melalui kinerja aparat yang terkoordinasi dan melalui pelayanan prima, misi lain Kelurahan Sendangan adalah terciptanya informasi tentang data-data yang ada pada Kelurahan Sendangan yang didasarkan pada informasi manajemen pada masing-masing bidang. Mengingat begitu besarnya tugas dan tanggungjawab yang diterima, maka sangatlah wajar jika instansi Pemerintahan pada tingkat Kelurahan melakukan dan diwajibkan untuk menjalankan akuntabilitas/pertanggungjawaban terhadap publik. Oleh karena tugas-tugas yang diemban oleh Kelurahan merupakan tugas yang menyangkut kehidupan / kepentingan bangsa, negara dan masyarakat.

Alasan lain pada Kelurahan Sendangan melakukan akuntabilitas/pertanggungjawaban pada publik adalah untuk menjaga kepercayaan yang diberikan publik kepadanya.

Seperti yang diungkapkan Bapak Lurah Sendangan Bapak Herby Supit, SE di

ruang kerjanya: *“Alasan kami melakukan sistem pertanggungjawaban adalah selain untuk memenuhi kewajiban formal organisasi terhadap pemerintahan yang lebih tinggi, juga untuk menjaga kelangsungan keberadaan sebuah Kelurahan sebagai sosok yang sangat dibutuhkan masyarakat. Sehingga kami berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik melalui pola kinerja yang terbaik pula sesuai dengan pelayanan yang ada. Selama ini pelayanan yang kami berikan berupa pelayanan pembangunan non fisik selama tahun 2016 dapat dikatakan kelurahan kami tidak terlalu sibuk jika dibandingkan di kota besar karena jumlah penduduk tidak terlalu banyak. Kegiatan kami selama tahun 2016 adalah”*

Pembangunan Non Fisik

- a. Pemuktahiran Data Penduduk
- b. Pemuktahiran Data

PendudukWajib KTP

- c. PembuatanSurat-Surat

1. Surat Keterangan Penduduk :
73 Buah
2. Surat Keterangan Kematian :
3 Buah
3. Surat Keterangan Bepergian :
5 Buah
4. Surat Keterangan Kelahiran :
20 Buah
5. Surat Keterangan Permohonan untuk pembuatan KTP :
17 buah
6. Surat Keterangan Permohonan untuk pembuatan KK :
13 Buah
7. Surat Keterangan Pindah :
7 Buah
8. Surat Keterangan Usaha :
30 Buah
9. Pengukuran Tanah / Surat Warka Tanah: 5 Buah

Jika dilihat dari macam-macam akuntabilitas menurut LAN dan

didasarkan pada pengamatan pada Kelurahan Sendangan, peneliti menyimpulkan bahwa pada Kelurahan Sendangan menjalankan akuntabilitas keuangan dan manfaat saja. Hal ini didasarkan pada hasil wawancara dengan Ibu Anita selaku Kepala Seksi Pemerintahan di ruang kerjanya, dimana beliau mengatakan : *“Bahwa selama ini pada Kantor Kelurahan Sendangan hanya membuat laporan pertanggungjawaban jika ada dana yang turun yang akan digunakan untuk suatu keperluan atau proyek tertentu saja. Selain itu, kami juga membuat laporan pertanggungjawaban tentang tingkat pencapaian dari tujuan diturunkannya dana tersebut atau terhadap proyek tertentu saja selain itu kami juga membuat laporan akuntabilitas kinerja pegawai tentang pelayanan yang diberikan kepada masyarakat biasanya selama 1 tahun.”*

Berdasarkan hasil wawancara dengan para pegawai Kelurahan Sendangan, maka dapat diketahui bahwa alasan dilakukannya akuntabilitas/pertanggungjawaban adalah untuk menjaga kepercayaan masyarakat dan untuk mempertanggungjawabkan kewenangan yang diterimanya kepada pihak yang lebih tinggi/yang lebih berwenang. Dilihat dari alasan tersebut peneliti menganggap bahwa pelaksanaan pertanggungjawaban/akuntabilitas tersebut sangat diperlukan

Adapun proses dan prosedur pelaksanaan akuntabilitas kinerja pegawai pada Kelurahan Sendangan dapat dilihat dari aspek pelaporan hasil pekerjaan oleh para pegawai kemudian diserahkan kepada Pucuk pimpinan yaitu Lurah.

Begitu juga apabila dilihat dari hirarki kewenangan yang ada pada Kelurahan Sendangan maka proses pertanggungjawaban yang ada akan berjalan seperti ini, yaitu: pegawai/honor bertanggungjawab kepada Kepala seksi yang kemudian Kepala Seksi

akan bertanggungjawab kepada Lurah.

Jika melihat dari macam-macam akuntabilitas pada tinjauan pustaka yang telah dijelaskan sebelumnya, dimana LAN berpendapat bahwa terdapat 3 macam akuntabilitas yaitu :

1. Akuntabilitas Keuangan, merupakan pertanggungjawaban mengenai integritas keuangan dan ketaatan terhadap peraturan perundang-undangan.
2. Akuntabilitas manfaat, pada dasarnya memberikan perhatian kepada hasil kegiatan pemerintahan.
3. Akuntabilitas prosedural, yaitu pertanggungjawaban mengenai apakah suatu prosedur penetapan dan pelaksanaan suatu kebijakan telah mempertimbangkan masalah moralitas, etika kepastian hukum, dan ketaatan pada keputusan politis untuk mendukung pencapaian tujuan akhir yang telah ditetapkan (LAN, 2000:154)

Dengan mengacu pada pendapat diatas dan melihat dari hasil wawancara dan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti, maka pada Kelurahan Sendangan telah melaksanakan akuntabilitas keuangan dan akuntabilitas manfaat. Akuntabilitas keuangan yang dilakukan oleh Kelurahan Sendangan hanya sebatas pada waktu tertentu saja, yaitu bilamana Kelurahan Sendangan mendapat suatu tugas yang mengharuskan pada akhir pelaksanaan tugas tersebut membuat pelaporan pertanggungjawaban pelaksanaan tugas yang diberikan dari instansi diatasnya.

Begitu juga dengan akuntabilitas manfaat yang dilakukan oleh Kelurahan Sendangan dimana akuntabilitas dibuat tidak pada kegiatan sehari-hari dalam memberikan pelayanan kepada publik, tetapi jika hanya mendapat tugas yang mewajibkan pihak

Kelurahan Sendangan untuk membuat laporan pertanggungjawaban.

5.2. Kinerja Aparat Kelurahan Sendangan

Dalam organisasi publik, pegawai dapat bekerja dengan baik dan benar bila terdapat kejelasan batasan kewenangan yang harus dijalankan oleh pegawai tersebut sehingga pegawai dapat bekerja sesuai dengan bidangnya masing-masing. Sehubungan dengan hal tersebut, Kelurahan Sendangan dalam memberikan pelayanan prima sesuai dengan visi dan misi yang dimilikinya harus memiliki batasan/ukuran yang menyangkut kinerja pegawainya. Lebih lanjut berikut hasil wawancara dengan Lurah Sendangan Bapak Herby Supit, SE beliau mengatakan :

Sejauh ini kinerja perangkat di kantor kelurahan sendangan sudah sesuai dengan undang-undang yang berlaku terutama dengan adanya saber-pungli sesuai dengan arahan dari Presiden. Dari pelayanannya, Kami melaksanakan pelayanan prima, tidak melihat golongan atau status tertentu dari masyarakat dan masyarakat dilayani sesuai dengan undang-undang yang berlaku. Sebelumnya pelayanan di kantor kelurahan sendangan tidak prima karena tahun lalu fasilitas pelayanan yang ada di kelurahan khususnya komputer dicuri. Karena peristiwa itu, pelayanan di kantor kelurahan sendangan terhambat dan mengalami kesulitan dalam membuat laporan. pemerintah kelurahan pun mengupayakan untuk mengadakan fasilitas computer dengan memakai computer milik pribadi atau dari perangkat yang ada di kelurahan sendangan sehingga pelayanan kembali kondusif.

Hal ini senada dengan Ibu Eka, tenaga honor di Kelurahan Sendangan : *Sejauh ini pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Kelurahan Sendanga saya nilai baik, karena kami berjalan sesuai dengan peraturan yang berlaku, namun kurangnya kuantitas atau*

jumlah pegawai yang tercatat di Kelurahan Sendangan ada 5 orang, namun yang aktif hanya 3 orang yang 2 diperbantukan di Kecamatan karena di kecamatanpun kekurangan pegawai. Namun dengan terbatasnya jumlah pegawai kami tetap berusaha memberikan yang terbaik kepada masyarakat.

Selanjutnya penulis mewawancarai informan masyarakat untuk mengetahui lebih dalam tentang kinerja aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yakni Ibu Ansye Liow beliau mengatakan: *selama saya mengurus surat keterangan di Kelurahan Sendangan, saya tidak mengalami halangan yang berarti, selalu ada pegawai yang siap sedia melayani meskipun hanya satu, walaupun tidak ada pasti mereka hanya berada disekitar kantor saja, atau kami hubungi lewat hp.*

Hal senada dikatakan oleh Bapak Herbert Umbas selaku masyarakat dan tokoh agama di Kelurahan Sendangan beliau mengatakan : *sejauh ini pelayanan public di Kantor Kelurahan Sendangan saya nilai baik, karena belum ada keluhan yang berarti dari masyarakat dan saya sendiri mengalami, hanya saja bila dilihat dari segi organisasi kelurahan sendangan saya nilai tidak sehat Karen organisasi sekelas kelurahan hanya di kelolah oleh 3 orang, bahkan lurah sendiri turun tangan mengetik langsung untuk mempercepat pelayanan.*

Bapak Hengki Sekeon seorang masyarakat yang pernah mengurus surat akte jual beli menambahkan : *sebenarnya pelayanan di kantor kelurahan sendangan kecamatan kawangkoan sudah cukup baik, pegawainya ramah, tidak ada pungutan liar, dan memiliki daya tanggap yang baik, namun kantor sendangan tidak memiliki peralatan yang memadai, computer, laptop dan printer bukan milik pemerintah namun milik pribadi, serta aparat yang ada tidak menguasai penggunaan computer, saya lihat*

hanya lurah yang pandai menggunakan computer.

Senada dengan bapak Hengki, Ibu. Ann Lopian, seorang masyarakat yang pernah mengurus surat menyurat di Kantor Kelurahan menuturkan bahwa: *pelayanan di kantor kelurahan sudah cukup baik, tapi tenaga kerjanya kurang atau hanya sedikit disbanding dengan yang seharusnya.*

Hal ini senada dengan pernyataan Lurah : *“Mengenai masalah biaya, kantor kelurahan sendangan tidak menggunakan biaya dalam pelayanan. Untuk lama waktunya, tergantung dengan adanya kelengkapan berkas dari masyarakat. (Kalau berkas lengkap, pasti langsung selesai). Aparat kantor kelurahan sendangan tidak pernah mempersulit masyarakat dalam pengurusan berkas.”*

Kinerja pegawai dapat dikatakan memiliki kualitas yang baik bila pegawai tersebut dapat mempertanggungjawabkan secara benar dari kinerja yang telah dijalankannya sesuai dengan kewenangan yang diemban. Untuk itu dalam organisasi diperlukan pengukuran kinerja pegawai agar dapat mengetahui sejauh mana capaian yang telah ditempuh pegawai dalam menjalankan tugasnya. Menurut LAN (1999) pengukuran kinerja dapat dilakukan dengan metode akuntabilitas kinerja instansi. Pada Kelurahan Sendangan, akuntabilitas dilakukan agar memudahkan dalam mengevaluasi dari capaian kinerja pegawai yang telah ditetapkan pada suatu program yang telah direncanakan baik itu tentang keberhasilan atau kegagalan dari target yang telah ditetapkan.

PENUTUP

Kesimpulan

Dari penyajian data dan analisa data yang telah dilakukan, maka peneliti mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa pemerintah kelurahan telah melaksanakan system akuntabilitas sesuai dengan mekanisme yang ada selain bertanggungjawab kepada pihak kecamatan pemerintah kelurahan juga bertanggungjawab kepada masyarakat. Disamping itu juga karena pelayanannya menyangkut kepentingan Negara, bangsa dan masyarakat luas, maka Pemerintah Kelurahan merasa perlu melakukan akuntabilitas kinerja pegawainya dalam memberikan pelayanan kepada publik.
2. Kelurahan Sendangan telah memiliki alur pertanggungjawaban yang dimulai dari tingkatan paling bawah yaitu para Aparat/ staf. Dimana staf bertanggungjawab kepada pimpinan mereka kepada Kepala Seksi. Selanjutnya Kepala Seksi bertanggungjawab langsung kepada Pimpinan mereka yaitu Lurah selaku pucuk pimpinan pada Kelurahan.
3. Kinerja organisasi Kelurahan Sendangan dimata masyarakat kelurahan sudah cukup baik, namun masih menyisahkan kendala yang perlu diperbaiki seperti: kurangnya aparat yang ada di Kelurahan Sendangan menyebabkan pelayanan yang seharusnya dapat dikerjakan 1 hari dapat menjadi 2 hari namun hal ini masih dapat diatasi mengingat pelayanan di kelurahan tidak terlalu banyak. Hal lainnya yang menghambat kinerja aparat adalah terbatasnya kualitas sumberdaya yang dimiliki oleh aparat dimana yang mampu mengoperasikan komputernya Lurah saja, meskipun dapat mengcover semua kegiatan pelayanan yang ada di Kelurahan namun hal ini telah menyalahi tugas dan fungsinya sebagai seorang pemimpin.

Saran

1. Hendaknya Lurah dapat membuat suatu terobosan untuk merubah pola kinerja pegawai dengan membuat suatu kebijakan untuk membentu para pegawai dalam bekerja dengan membuat ukuran-ukuran kinerja yang harus dicapai oleh pada pegawai. Selama tidak ada pemberian *reward and punishment* serta tidak ada metode pengukuran kinerja dari pegawai yang ada.
2. Perlu diusulkan kepada pemerintah yang tingkatnya lebih diatas seperti Kecamatan dan Kabupaten untuk dapat menambahkan jumlah aparat yang ada di Kelurahan Sendangan untuk lebih mengefektifkan tugas dan fungsi kelurahan sebagai ujung tombak pelayanan kepada masyarakat.
3. Perlunya ada pelatihan terhadap aparat yang ada, terutama pelatihan penggunaan alat-alat teknologi seperti komputer dan printer untuk meringankan tugas lurah serta penambahan peralatan yang memang milik Negara untuk dipergunakan dalam pelayanan kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Administrasi Negara. Vol. 1 No. 2.
Malang. Jurusan Administrasi
Negara. Fakultas Ilmu
Administrasi. Universitas
Brawijaya.
- Dwiyanto, Agus. 2001. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta.
Gajah Mada
- Dharma, Agus. 1991. *Manajemen Prestasi Kerja*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Jabbara, Joseph. G. dan O. P. Dwivedi. 1989. *Publik Service Accountability, A Comparative Perspective Connecticut* : Kumarian

- Press. Inc.
- Kumorotomo, Wahyudi. 1994. *Etika Administrasi Negara*. Ed. 1
Cet 2. Jakarta : PT Raja
Grafindo Persada.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta:
Pembinaan.
- LAN dan BPKP, Modul I. 2000.
Akuntabilitas dan Good Governance.
- Lukman Sampara, 2008, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, STIA LAN Jakarta.
- Moekijat. 1995. *Manajemen Personalialia*.
Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Syafe'ie, Inu Kencana, "*Ilmu Pemerintahan*",
Cetakan Penerbit Bumi Aksara,
Jakarta, 1995.
- Suryono, Agus. 2001. "*Budaya Birokrasi Pelayanan Publik*". Jurnal
- Sudarto, Aman. 1999. *Analisis Kinerja*.
Surabaya : Diklat Prop. Dati I
Jatim.
- Timpe, A. Dale. 1992. *Kinerja*. Jakarta : Elex
Media Komputindo.
- Usman, Husaini. 2009. *Metodologi Penelitian Sosial (Edisi Kedua)*. Jakarta: Bumi
Aksara
- Widodo, Joko. 2001. *Good Governance : Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi*.
Surabaya. Insan
Cendekiawan.
- Zuriah, Nurul. 2006. *Metode Penelitian Sosial dan Pendidikan: Teori-Aplikasi*.
Jakarta: Bumi Aksara.

Sumber Lain :

- Undang-undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 26/KEP/M.PAN/2/2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.